

POSTUP PRI PODÁVANÍ ODVOLANIA, REKLAMÁCIE, PRIPOMIENKY

Za vybavenie odvolania, reklamácie, pripomienky na činnosti NRL súvisiace so skúšobníckou činnosťou v zmysle STN EN ISO/IEC 17025 je v NRL zodpovedný vedúci NRL. Vedúci NRL môže určiť vybavenie odvolania, reklamácie, pripomienky kompetentnú osobu. Odvolania, reklamácie a pripomienky zo strany zákazníka môžu byť podané písomne listom, elektronickou poštou, príp. aj telefonicky alebo ústne a uplatňujú sa u vedúceho NRL nasledovným spôsobom:

- zaevidujú sa v knihe „Odvolania, reklamácie, pripomienky“, ktorá je uložená u manažéra kvality NRL,
- vybavovanie odvolania, reklamácie, pripomienky sa uskutočňuje prednostne písomne (elektronicky, listom),
- v prípade ústneho rokovania musí byť vyhotovená zápisnica, ktorú obdržia obe strany, zápisnica je uložená v knihe „Odvolania, reklamácie, pripomienky“,
- odpoveď musí obsahovať návrh na riešenie odvolania, reklamácie, pripomienky alebo jej zamietnutie, pokiaľ nie je opodstatnená,
- v prípade vyriešenia odvolania, reklamácie, pripomienky dohodou oboch zúčastnených strán, sa táto uzavrie písomne (napr. návrh nového komisionálneho odberu, bezplatnej analýzy vzorky a pod.),
- všetky dokumenty týkajúce sa odvolania, reklamácie, pripomienky sú uložené u manažéra kvality NRL v knihe „Odvolania, reklamácie, pripomienky“,
- lehota na vyriešenie odvolania, reklamácie a pripomienky je 30 pracovných dní odo dňa ich doručenia do NRL.

Pri oprávnenom odvolaní, reklamácií alebo pripomienke vedúci NRL alebo určená osoba vykoná analýzu príčin a v spolupráci so zákazníkom a manažérom kvality NRL prijme príslušné nápravné opatrenia v čo najkratšom termíne. Pri zistení nezhodnej práce sa postupuje podľa kapitoly 7.10 a 7.7 Príručky kvality (PK) NRL. Podľa povahy a rozsahu odvolania, reklamácie, pripomienky dá vedúci NRL pokyn na vykonanie mimoriadneho interného auditu.

V prípade, že zákazník nesúhlasí so spôsobom vyriešenia odvolania, reklamácie, pripomienky, môže na jej vyriešenie využiť iné zákonné možnosti.

NRL sa zaoberá všetkými podnetmi zo strany zákazníkov. Každý zákazník je informovaný o postupe pri predkladaní sťažností a pripomienok, čo potvrdzuje svojím podpisom v „Žiadosti o analýzu vzorky_Protokol o transporte a prevzatí vzorky“. Riešenie ostatných vyjadrení, názorov a zistení od zákazníkov sú v kompetencii zodpovedného odborného pracovníka NRL za konkrétnu oblasť a riešia sa podľa ich charakteru buď písomne, elektronickou poštou alebo telefonicky.

V prípade podania sťažnosti sa postupuje v zmysle PK NRL, kapitola 7.9.